

Introdução

- Quem trabalha/trabalhou com Atendimento? (vendas, suporte, telefônico, informações, etc.)
- Alguém já teve alguma experiência em um atendimento? (boas ou ruins)
- Quais as sensações? Bom ou ruim? Fácil ou Difícil?
- Você já Atendeu alguém com Qualidade?

O que é Qualidade?



Definição de Qualidade

- Segundo o Dicionário Aurélio:
- *1 - Propriedade, atributo ou condição das coisas ou das **peçoas** (Ex: profissional de TI) capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza;*
- *2 – Superioridade, excelência de alguém ou de algo;*
- *3 – Dote, virtude;*

Sobre a Qualidade

- Independente dos conceitos o foco deve ser o CLIENTE;
- Atendimento é algo diretamente ligado a PESSOAS;
- Do ponto de vista da Gestão pela Qualidade, três conceitos assumem importância fundamental:
 - a) Atendimento aos requisitos.
 - b) Adequação ao uso.
 - c) Satisfação das necessidades do cliente.

Gestão pela Qualidade

- Três conceitos de importância fundamental:
- **Atender aos requisitos** é o mínimo esperado pelo cliente quando ele adquire um bem ou serviço.

- **A adequação ao uso** está associada à preocupação em oferecer algo que seja adequado a uma finalidade sob o foco do cliente.
- A adequação ao uso pode não ser uma característica que faz parte das necessidades do cliente em decorrência desta não ser do conhecimento do mesmo.

- **A Satisfação das necessidades do cliente** é certamente o atributo mais difícil de ser oferecido.
- Para ser materializado torna-se necessário identificar a percepção do cliente com relação ao bem ou serviço a ser fornecido. Esta necessidade nem sempre faz parte das características explícitas do produto e na maioria dos casos o próprio cliente não a apresenta como um requisito, *pois nem ele tem claramente como um requisito*.
- As necessidades do cliente mudam permanentemente, ou seja, o cliente é um alvo móvel difícil de ser atingido.

• CURIOSIDADE:



- Para a Disney Corporation, empresa que administra os parques temáticos da Disney em Orlando e Los Angeles nos USA e em outros países como a França e Japão, a definição de serviços com qualidade em seus parques temáticos é:

“Atenção a detalhes e ultrapassar as expectativas do visitante”.

- A qualidade é uma grandeza de valor relativo, para se dizer se algo tem ou não qualidade é **necessário um referencial**.
- A qualidade está intimamente associada à busca da excelência.
- A qualidade é feita por quem produz.
- Assim sendo, **a qualidade depende de quem executa o serviço**.

Qualidade no Atendimento - Conceitos

- A Qualidade do Atendimento que oferecemos pode determinar o **sucesso** ou o **fracasso** de um negócio. O contato de um funcionário com os clientes da empresa como um todo, influenciará o relacionamento com a companhia.

(KOTLER, 1991)

Consistência

- É proporcionar a *mesma qualidade de atendimento sempre* apesar das circunstâncias.
- Se um profissional de atendimento a cada dia tratar bem 36 clientes e ofender 4, na média terá tido um bom desempenho: 90% de bom atendimento. Mas se ele perder 4 clientes por dia, a empresa estará perdendo cerca de 1.000 clientes por ano. É muito! Todo cliente deve ser atendido com excelência.

Gostar de ajudar

- O pré-requisito básico para um bom profissional de atendimento é gostar de ajudar as pessoas.
- Ao simplesmente vender o seu produto ou serviço, a empresa estará efetuando uma transação comercial que termina no momento de pagar e levar.
- Ao ajudar o cliente a resolver seu(s) problema(s), o profissional de atendimento estará criando uma relação de cooperação duradoura, mesmo que nenhuma venda seja efetuada na primeira interação.

Rapidez no Atendimento

- Todo cliente deve ser atendido rapidamente não por uma questão de eficiência, nem cortesia, mas pelo fato de, ao ter esperado cinco minutos, não saber se terá de esperar mais cinquenta minutos para conseguir o que quer. Esperando o pior, o cliente pode desistir e ir para a concorrência. (MCKENNA, 1992)
- E você já esperou muito para ser atendido em algum lugar e ainda assim não teve seu problema resolvido?



Promessas, Promessas

- Em muitos casos, uma das principais funções da pessoa que atende os clientes é informar prazos, por exemplo: quando ficará pronto, quando será entregue, quando estará disponível etc. Não se espera que cada um tenha uma bola de cristal, mas parte do conhecimento técnico desses profissionais deve ser fazer previsões razoavelmente confiáveis ou no mínimo explicar ao cliente o que determinará o prazo.



Tipos de Atendimentos

- Há vários meios de atender o Cliente: por telefone, pela Internet, pessoalmente, e etc., é claro que cada atendimento possui suas peculiaridades.
- **Para qualquer tipo de atendimento é importante:**
 - Sempre que necessário, chamar o cliente pelo nome, nunca chamá-lo de querido(a), amor, lindo(a) etc.
 - Ter sempre as informações à mão, como listagem de preços, normas técnicas da empresa etc.

Atendimento Pessoal exige:

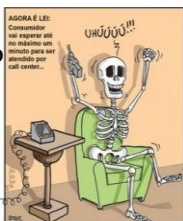
- Possuir boa postura;
- Sorrir sempre;
- Utilizar-se de vestimentas adequadas;
- Apresentar aperto de mão firme*;
- Ter cuidados com higiene pessoal;



Atendimento por Telefone:

- **Ao telefone é fundamental ter sempre por perto:**

- Guia de vendas;
- Perguntas e respostas padrão
- **Preços** e concorrências;
- Perfil produto x clientes.



Atendimento por Telefone:

- Ver o histórico do cliente para saber se algum contato foi realizado anteriormente;
- Assumir a responsabilidade pela resposta;
- Não apressar a chamada*;
- Utilizar tom de voz apropriado e expressar ânimo ao falar.

Atendimento Online ou via Email:

- Ler atentamente o que o cliente escreveu;
- Responder de forma clara e profissional;
- Personalizar as respostas;
- Escolher a abordagem mais adequada;
- *Revisar gramaticalmente antes de enviar a mensagem;*



Atendimento Online ou via Email:

- Se a empresa possuir alguma ferramenta que registre o histórico do cliente, identificar se já houve chamados anteriores;
- Utilizar imagens do produto ou da empresa. Só tome cuidado com anexos e com o tamanho final da mensagem para que não fique muito pesada;
- Utilizar respostas pré-formatadas para esclarecer dúvidas mais frequentes, porém sempre que possível, personalizar as respostas para cada pergunta;

Portanto...

- Atendimento é um assunto muito sério e deve ser tratado como tal por empresas que queiram se estabelecer no mercado;
- Sabe-se que toda empresa possui características próprias, e com o atendimento não é diferente, porém, *seja qual for o segmento da empresa*, esse atendimento possuirá características essenciais;

Estudo de Caso - Análise

- Analisando a história de João utilizando algumas características essenciais do atendimento:
- **Conhecimento do Cliente:** João apresentou que possuía conhecimento do cliente, quando indicou o pen-drive que ele queria.

- Para representar os conceitos que vimos, vejamos essa situação vivida na Loja de Informática do João.
 - Bom Dia João, o senhor teria uma placa-mãe?
 - Claro, Maria. Inclusive, essa nova placa que chegou e é lançamento.
 - Legal! Comprei uma aqui tempos atrás e apresentou defeito na semana seguinte.
 - Mudamos de fornecedor e esse problema não teremos mais.
 - Vou querer uma. Estou montando um computador para fazer meus trabalhos.
 - Sem problemas! Além da placa-mãe, temos memória RAM, HDs e Processadores novos, inclusive chegou um Pendrive de 8GB que o senhor queria.
 - Que ótimo! Também vou querer...
 - Caso a senhora necessite de outro componente, basta ligar-nos que entregamos em sua casa gratuitamente.
 - Perfeito! Muito agradecida.
 - Nós que agradecemos sua preferência.

Estudo de Caso - Análise

- **Empatia:** João se colocou no lugar da cliente agindo da mesma forma como gostaria que agissem com ele.
- **Capacidade de ganhar a confiança do cliente:** Ao apresentar que seus produtos tinha qualidade e que se preocupava em buscar o melhor sempre.

Estudo de Caso - Análise

- **Capacidade de ouvir e identificar suas necessidades:** Quando a cliente mencionou que estava montando um computador, prontamente, João identificou que ela poderia necessitar de outros componentes, logo sugeriu um sistema de entrega em sua residência. Um outro fator foi identificar problemas com a Placa-mãe e prontamente trocar de fornecedor.

Será possível?

- Em uma microempresa como a do João, talvez seja mais fácil estabelecer esse tipo de atendimento mais próximo do cliente, porém em uma empresa de grande porte, esse contato com o cliente é mais difícil, mas **não impossível**, para isso a empresa terá de investir em tecnologia e treinamentos para os Recursos Humanos da organização.

Estudo de Caso - Análise

- **Inteligência emocional:** Por lidar com jogo de cintura com Maria ao receber a crítica em relação a placa-mãe e prontamente trocar de fornecedor.
- **Capacidade de interpretar situações e achar soluções junto ao cliente:** Identificou a possibilidade de a cliente necessitar de outra peça, orientando-a quando ao serviço de entrega em domicílio.

A Qualidade Contempla:

- Excelência,
- Perfeição,
- Atributo,
- Condição que distingue algo ou alguém.

Atendimento Personalizado

- Então, como podemos atender nossos clientes com qualidade se cada um tem um ponto de vista?
- Aí entra a personalização do atendimento. Quanto mais ele for personalizado, mais próximo seus clientes estarão de você, da sua empresa ou da empresa onde trabalha.

Para um atendimento personalizado:

- **1º - Conheça-se:**
- Avalie seus aspectos positivos e negativos, analise seu comportamento, entre passivo, agressivo, assertivo, passivo/agressivo e busque aperfeiçoamento;
- **2º Conheça seu trabalho:**
- A empresa, suas normas, regras, procedimentos e suas funções;

Atendimento Personalizado

- Esse trabalho deve partir tanto do atendente quanto da empresa, não é mesmo?
- Para favorecer a personalização no atendimento, é importante que o atendente saiba alguns tópicos:

Para um atendimento personalizado:

- **3º Conheça seu cliente:**
- O cliente em sua totalidade: suas necessidades, preferências, cultura e, sempre que possível, verifique o estilo, entre: falador, estratégico, formal, calado etc.
Lembre-se que para ganhar um cliente, você precisa conhecê-lo melhor do que seu concorrente;

Para um atendimento personalizado:

- **4º Conheça seu concorrente:**
- Conhecer as promoções, benefícios, facilidades e deficiências dos concorrentes para possa melhorar suas estratégias;
- **5º Conheça o mercado:**
- Para manter-se atualizado e se antecipar a mudanças;

- É fundamental compreender que **atender o cliente com qualidade** não significa apenas tratá-lo bem, com educação, **significa superar as suas expectativas**, agregando em sua vida os benefícios dos produtos e serviços, antes, durante e depois da venda, estabelecendo uma boa comunicação de modo que as críticas e sugestões possam ser ouvidas, discutidas e transformadas em melhorias para a empresa, para os produtos ou serviços e em especial ao seu modo de agir.

Algumas razões para tratar bem o Cliente:

- – O cliente bem tratado volta sempre;
- – O profissional de atendimento tem 70% da responsabilidade sobre a satisfação do cliente;
- – Nem sempre se tem uma segunda chance de causar boa impressão;
- - Relações eficazes com os clientes, aliadas à qualidade técnica e preço justo, fortalecem a opinião pública favorável à empresa.

Passos para um bom atendimento

- 1. Encontre sua motivação;
- 2. Conheça muito bem seu trabalho/produto;
- 3. Seja honesto e paciente;
- 4. Faça como os escoteiros;
- 5. Faça seu cliente sentir-se um convidado;
- **Ao praticar cada um desses passos, você dará um grande salto para um Atendimento de Qualidade!**

